# Бизнес-требования: Механизм 'Период охлаждения' по кредитам

## 1. Цель

Внедрение механизма, позволяющего клиентам отказаться от кредитного договора в течение установленного законом периода (от 4 до 48 часов) без начисления процентов и штрафов. Это направлено на повышение прозрачности, доверия и клиентского сервиса.

## 2. Область действия

Потребительские кредиты, оформленные в банке через любые каналы (офисы, ДБО, контакт-центр).

## 3. Регуляторная база

- Законопроект №804702-8

- Разъяснение ЦБ РФ: https://www.cbr.ru/press/event/?id=23366

- Период охлаждения: от 4 до 48 часов с момента заключения договора

## 4. Основные бизнес-требования

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Требование | Описание |
| BR-01 | Установка периода охлаждения | Период должен устанавливаться при оформлении кредита на основании продукта. |
| BR-02 | Отказ от кредита | Клиент должен иметь возможность подать заявление об отказе в течение установленного срока. |
| BR-03 | Возврат суммы | Заявление обрабатывается только при полном возврате суммы основного долга. |
| BR-04 | Аннулирование начислений | Проценты и комиссии аннулируются при успешном отказе. |
| BR-05 | Многоканальность подачи | Подача возможна через ДБО и офис. |
| BR-06 | Информирование клиента | Дата окончания периода отображается в карточке кредита и договоре. |
| BR-07 | Контроль сроков | Система рассчитывает срок охлаждения в часах и блокирует отказ после его истечения. |
| BR-08 | Логирование отказов | Все действия фиксируются в логах с источником, датой, суммой и статусом. |
| BR-09 | Отчётность | Реализована выгрузка отчётов по отказам для BI, ЦБ и анализа. |
| BR-10 | Недопущение дублирования | Блокировка повторных заявлений на отказ по одному кредиту. |

## 5. Заинтересованные стороны

- Бизнес-заказчик (Кредитные продукты)

- Подразделение розничного бизнеса

- ИТ и архитектура

- Команда разработки мобильного и интернет-банка

- Контакт-центр

- Юридический и комплаенс

- Отдел отчётности и риск-аналитики

## 6. Ассоциации с другими требованиями

- Связь с требованиями по отказу от навязанных услуг

- Интеграция с кредитным движком, АБС и CRM

- Требования к логированию событий и аудиту действий

- Требования по выгрузке отчётов для ЦБ РФ

- Требования по аннулированию начислений (связь с параметрикой продукта)

## 7. Критерии успешности

- Период охлаждения устанавливается и рассчитывается корректно

- Клиенты могут подать заявления в пределах срока

- Сторнирование происходит автоматически при соблюдении условий

- Клиенты информированы о сроках и статусах отказа

- Все действия логируются и отражаются в отчётности